

PRESENTACIÓN

- ▶ La Subdelegación del Gobierno en Soria es un órgano de la Administración General del Estado, que actúa bajo la inmediata dependencia del Delegado del Gobierno.
- ▶ El servicio a los ciudadanos es el objetivo de las Subdelegaciones del Gobierno en las distintas provincias que configuran la geografía española, y mejorar permanentemente la calidad de este servicio es el empeño de sus empleados y responsables.
- ▶ Las Cartas de Servicios se integran en el conjunto de acciones evolutivas impulsadas desde el Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales, dentro de su plan para la mejora de la calidad de los servicios administrativos, con la finalidad de construir una nueva Administración regida por los principios funcionales de eficacia, eficiencia, transparencia y servicio efectivo a los ciudadanos, que sitúe a estos en el centro de las decisiones.

HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OFICINA DE INFORMACIÓN Y REGISTRO: HORARIO GENERAL:

- De lunes a viernes: de 9:00 a 17:30 horas.
- Sábados: de 09:00 a 14:00 horas.

HORARIO ESPECIAL DE VERANO (DEL 16 DE JUNIO A 15 DE SEPTIEMBRE):

- De lunes a viernes: de 8:00 a 15:00 horas.
- Sábados: de 09:00 a 14:00 horas.

UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA DE SERVICIOS

La Secretaría General de la Subdelegación del Gobierno en Soria es la Unidad responsable de la Carta de Servicios.

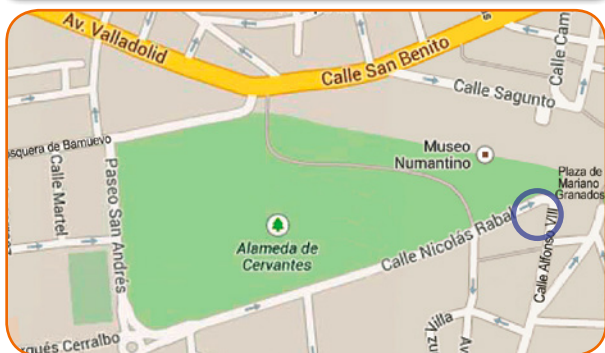
Será la encargada de velar por el cumplimiento de la misma y de comprobar las correspondientes acciones de mejora.

MEDIOS DE ACCESO y TRANSPORTE:

El edificio de la Subdelegación alberga todos los servicios enumerados anteriormente, y está en el mismo Centro de Soria.

Las tres líneas de autobuses que componen el transporte urbano de la ciudad tienen parada en la Plaza Mariano Granados, a escasos 50 m.

PLANO DE SITUACIÓN



DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS Y TELEMÁTICAS

Subdelegación del Gobierno en Soria

C/Alfonso VIII, 2. 42071 SORIA

Unidad	Teléfono	Correo Electrónico
Centralita	975759000 Fax: 975759100	gab_telecomunicaciones.soria@correo.gob.es
Oficina de Información y Atención al Ciudadano	975759126	personal_oiac.soria@correo.gob.es
Información socio-laboral	975759214	personal_oisl.soria@correo.gob.es
Gabinete de Prensa	975759142	gabinete_prensa.soria@correo.gob.es
Asistencia Jurídica Gratuita	975759121	justicia_gratuita.soria@correo.gob.es
Autorizaciones Administrativas y Derechos Ciudadanos Seguridad Ciudadana	975759138	personal_autorizaciones.soria@correo.gob.es
Infraacciones-Sanciones Administrativas	975759122	personal_sanciones.soria@correo.gob.es
Sanidad	975759158	personal_sanidad.soria@correo.gob.es
Oficina de Extranjería	975759211 975759107	personal_extranjeria.soria@correo.gob.es
Administración Territorial	975759136	admon_territorial.soria@correo.gob.es
Protección Civil	975759144 975759135	proteccion_civil.soria@correo.gob.es
Unidad contra la violencia sobre la mujer	975759128	unidades_violencia.soria@correo.gob.es
Secretaría del Jurado Provincial de Expropiación Forzosa	975759139 975759166	jurado_expropiacion.soria@correo.gob.es
Dependencia Trabajo	975759216	personal_trabajo.soria@correo.gob.es
Servicio de Educación	975759112 975759139	cultura.soria@correo.gob.es
Dependencia de Industria	975759139 975759145	industria.soria@correo.gob.es
Unidad del Instituto Geográfico Nacional	975759220 Fax: 975226402	personal_ign.soria@correo.gob.es
Unidad de Agricultura	975759232 Fax: 975759233	agricultura.soria@correo.gob.es



GOBIERNO DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO EN SORIA



GOBIERNO
DE ESPAÑA

DELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
CASTILLA Y LEÓN

SUBDELEGACIÓN DEL
GOBIERNO EN
SORIA



Subdelegación del Gobierno en Soria

***Carta de
Servicios***

2017-2020



Edita: PRA
NIPO: 785-18-010-5

PRESTACIÓN DE SERVICIOS

- ▶ **OFICINA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Orientación al ciudadano en relación con los servicios y procedimientos administrativos de la Administración General del Estado. Información y consulta sobre temas y asuntos de interés general para los ciudadanos. Registro de documentos.
- ▶ **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS Y SEGURIDAD CIUDADANA:** Derechos fundamentales: garantía del ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
- ▶ **AUTORIZACIONES ADMINISTRATIVAS:** En materia de tenencia y uso de armas, explosivos y pirotecnia, seguridad privada, orden público y seguridad vial.
- ▶ **JURADO PROVINCIAL DE EXPROPIACIÓN FORZOSA:** Secretaría del Jurado. Tramitación de Expedientes de Expropiación.
- ▶ **PROTECCIÓN CIVIL:** Coordinación de actuaciones y asesoramiento técnico en situaciones de emergencia de interés nacional.
- ▶ **UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA SOBRE LA MUJER:** Seguimiento y elaboración de actuaciones sobre situaciones de violencia de género.
- ▶ **SANIDAD:** Ejercicio de las competencias estatales en materia de Sanidad Exterior (control sanitario de mercancía y medios de transporte internacionales, vacunación internacional, traslados internacionales de cadáveres, inspección farmacéutica y control de drogas, habilitación de títulos sanitarios de la Unión Europea).
- ▶ **AGRICULTURA Y PESCA:** Ejercicio de las competencias estatales en la materia (inspecciones pesqueras, inspecciones de sanidad animal y de sanidad vegetal).
- ▶ **FOMENTO:** Tramitación de los expedientes en materia de fomento, así como los de responsabilidad patrimonial en materia de transportes terrestres.
- ▶ **INSTITUTO GEOGRÁFICO NACIONAL:** Proporcionar información geográfica básica de la provincia. Venta de publicaciones y cartografía.
- ▶ **INDUSTRIA:** Autorizaciones y visitas de inspecciones anuales y extraordinarias, en diversas materias (pirotecnia, explosivos). Tramitación de los expedientes sobre patentes y modelos de utilidad. Homologación y normalización de bienes de productos industriales.
- ▶ **ALTA INSPECCIÓN DE EDUCACIÓN:** Tramitación de expedientes de homologación y convalidación de estudios extranjeros universitarios y no universitarios.
- ▶ **TRABAJO:** Atención a emigrantes retornados, información socio-laboral y salarios de tramitación. Información general y tramitación de expedientes para la concesión de permisos en materia de extranjería.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los ciudadanos tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan realizar.

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ▶ Atender el 80% de las consultas presenciales antes de 5 minutos, considerados periodos mensuales, y el 20% restante antes de 10 minutos.
- ▶ Atender todas las demandas de información escrita y por correo postal, en un plazo máximo de 10 días hábiles.
- ▶ Atender las llamadas telefónicas en un tiempo no superior a un minuto.
- ▶ Contestar las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 15 días hábiles.

INDICADORES DE CALIDAD

- ▶ Porcentaje de consultas presenciales atendidas antes de 5 minutos o, en su caso, 10 minutos.
- ▶ Porcentaje de solicitudes o escritos resueltos o contestados antes de 10 días hábiles.
- ▶ Porcentaje de llamadas telefónicas atendidas antes de 1 minuto.
- ▶ Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas antes de 15 días hábiles.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DECLARADOS INDICADORES DE CALIDAD

Las reclamaciones por incumplimiento de alguno de los compromisos asumidos en esta carta pueden dirigirse a la unidad responsable de la misma. El responsable del Organismo informará al ciudadano de las actuaciones llevadas a cabo y de las medidas adoptadas, en su caso. Asimismo presentará las oportunas disculpas si se hubieran observado deficiencias en relación con dichas reclamaciones.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos declarados en esta carta, en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial de la Administración.

FORMAS DE PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS Y USUARIOS

Los ciudadanos y los usuarios de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno en Soria podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen.
2. Mediante la formulación de quejas y sugerencias conforme a lo previsto en esta Carta.

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Los ciudadanos podrán presentar sus quejas y sugerencias sobre el funcionamiento de los Servicios de la Subdelegación del Gobierno en Soria, de las formas siguientes:

- En el Formulario de Quejas y Sugerencias habilitado en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano.
- Por correo postal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la dirección secretario_general.soria@correo.gob.es
- A través de la siguiente sede electrónica: <https://sede.administracionespublicas.gob.es>